

Proyecto

one by one

Si cuentas con un centro de atención al cliente, en cualquier canal, es necesario considerar este nuevo producto:





Qué es **ONE by ONE**

ONE by ONE, un proyecto innovador que combina capacitación, tecnología, neurociencias con Programación Neurolingüística -PNL- y Coaching ontológico, nuevas narrativas y consumo de los clientes, para mejorar su experiencia en la atención telefónica en todos los intercambios que realice.

Un proyecto orientado a capacitar al centro de atención de clientes de la empresa donde se fortalecen las habilidades cognitivas de escucha, desarrollo de conversaciones para cada una de las necesidades de los clientes, y una profunda transformación de los analistas al cambiar la manera de observar la realidad mediante las competencias que nos brinda el Coaching.

La capacitación pone foco en las herramientas de la Programación Neurolingüística, introduciendo a los participantes en los siguientes temas: El mapa no es el territorio, acompasamiento/sintonía, escucha activa, sistemas de representación sensorial, metamodelo del lenguaje, metamodelo inverso y modelado de la experiencia. La ontología nos permite una mirada holística sobre las personas, en especial el uso del lenguaje con su cualidad de generar nuevas realidades desde las palabras que utilizamos.

ONE by ONE propone un desafío que va más allá de un entrenamiento convencional al lograr un cambio transformacional de cada uno de los analistas mediante el modelo “Observador, sistema, acciones y resultados” O.S.A.R. propuesto por Rafael Echeverría, creador de Coaching Ontológico. Tiene en cuenta los aspectos individuales de cada persona que desarrolla la actividad de atención telefónica y ofrece conversaciones individuales mediante sesiones privadas en caso de ser necesarias.

Una vez llegado a este punto, comienza una práctica inmersiva de cambio de roles donde los participantes son invitados a recrear conversaciones telefónicas utilizando una consola RODECASTER PRO, micrófonos PROCASTER y auriculares AUDIO-TECHNICA. En esta dinámica, se tapan los ojos del practicante para permitir una verdadera abstracción de otros sentidos y fortalecer la escucha activa. Esta práctica de cambio de roles, pone frente a frente al cliente y el analista en un ambiente controlado.

Una vez finalizada la capacitación de ONE by ONE, se pone en funcionamiento una auditoria para evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos previstos. Esto se desarrolla mediante la escucha y análisis de los audios generados en las entrevistas desde la puerta en marcha de este sistema. Lo novedoso de estas prácticas es que se edita con el programa Garageband de Apple haciendo una devolución detallada sobre cada frase, preguntas o situaciones que faltaron desarrollar. Este nuevo audio, se transforma en un episodio de Podcast de una temporada que se denomina “Preguntas poderosas”.

Esta auditoría de las conversaciones se propone como mecanismo constante todos los meses. El formato Podcast permite que en cada episodio donde se hace la devolución grupal, sirva como re capacitación que puede ser escuchada en casa momento y lugar. La escucha para devoluciones se realiza por el mismo docente que impartió el curso original.

Como valor agregado, se incorpora en este programa ONE by ONE, el **diseño de conversaciones para sinietros en todos los riesgos**. Tenemos una base, que es la ontología del lenguaje, incorporando la técnica del seguro, para cada uno de los productos que comercializa la empresa, podemos detectar situaciones de fraude, exclusiones o situaciones que no deben ser contempladas como eventos a indemnizar.





Plan de acción y etapas

Esta capacitación comienza en el momento que la empresa decida. Y contamos con un aporte previo que son los “**micro Podcast**”. Se trata de episodios de cinco minutos que se va introduciendo a los analistas previo a la capacitación.

Vamos generando escuchas que con diferentes dinámicas, sonidos, lenguaje radiofónico los coloca en un lugar especial.

Una experiencia de atención al cliente revolucionaria en toda la cadena de la vigencia de su póliza.

Dinámica y tiempos

Duración de la capacitación: Los temas que brindamos se incorporan en los cursantes mediante un entrenamiento de doce horas que pueden dividirse en dos o tres jornadas. De todos modos, al comprender que los analistas a capacitar están desempeñando sus funciones, esta dinámica se termina de definir consensuando los tiempos y armado de grupos.

Una vez definidos los grupos de trabajo, cada equipo comienza su formación presencial completan un formulario con dos preguntas y lo guardan en un sobre, que va a ser abierto al final del encuentro en el Podcast que realizamos como cierre del evento. Estas preguntas son: ¿Qué resultado quieres lograr?, ¿Qué te impide lograrlo?. Al cierre del encuentro, conversamos sobre si se están llevando lo que vinieron a buscar. Esta forma de trabajo reemplaza a las encuestas de calidad y brinda una herramienta que luego va a ser utilizada por todos los participantes.

Agradeciendo la lectura de esta propuesta,
los saludos con especial afecto.



José Luis Nassivera Lanza
CEO NASSIVERA.TECH
Facilitador / Director Académico
de Escuela Nassivera

Para solicitar la
contratación enviar mail a
jose@escuelanassivera.com

escuelanassivera.com
nassiveralanza.com
nassivera.tech
siniestrosodcast.uno
crestacast.uno